

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-143-1-CFOB001-0000039-E-C-F
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONTACTO CIUDADANO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	De carrera
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN :	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
RAMA DE CARGO :	Prestación de servicios
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	ADMINISTRATIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	DELEGADO FEDERAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	143 Delegación en Quintana Roo
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	SUPERVISAR LA ATENCIÓN Y ASESORAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA DELEGACION FEDERAL, MEDIANTE LOS SISTEMAS ESTABLECIDOS DENTRO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS (CIS), PARA GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRÁMITES QUE INGRESEN CUENTEN CON LA DOCUMENTACION E INFORMACIÓN NECESARIA.
III. FUNCIONES	
1	PROPORCIONAR LA ORIENTACION GENERAL AL USUARIO CON EL FIN DE FACILITAR LA IDENTIFICACION DEL SERVICIO REQUERIDO.
2	CANALIZAR LA RECEPCION DE SOLICITUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS, PARA PROPORCIONAR ASESORIA A TRAVES DE LOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS QUE OTORGAN SERVICIOS DE LA DELEGACION.
3	REGISTRAR Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES QUE INGRESEN A LA SECRETARIA, PARA SU SEGUIMIENTO Y CONTROL
4	SUPERVISAR QUE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS, CUMPLAN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA SU TRÁMITE.
5	SUPERVISAR LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS, PARA ELABORAR ESTADÍSTICAS Y TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS
6	CONTROLAR LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA, PARA SU DISTRIBUCION AL ÁREA QUE CORRESPONDA.
7	ATENDER LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO QUE PRESENTEN LOS USUARIOS Y LLEVAR UN REGISTRO Y CONTROL DE LAS MISMAS.
8	VIGILAR QUE SE CUMPLAN LOS CRITERIOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA GUÍA METODOLÓGICA PARA INSTALAR Y OPERAR LOS CENTROS INTEGRALES DE SERVICIOS EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

9 ANALIZAR, DISCUTIR Y DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD ASÍ COMO ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA QUE APOYEN LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

10 DISEÑAR MATERIALES DE APOYO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CIS, A SIN DE INCREMENTAR LA CULTURA DE LA INFORMACIÓN Y FORTALECER LA IMAGEN Y SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA DELEGACIÓN.

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación	Ambas
Explicar la Relación Seleccionada	INTERACCIÓN DIRECTA CON LAS DIVERSAS AREAS DE LA DEPENDENCIA Y AL EXTERIOR DE LA MISMA
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto ACIONAR EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LAS SOLICITUDES DE TRAMITES, MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS Y MECANISMOS DE CONTROL
Debe declarar situación patrimonial	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL
GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS AGROPECUARIAS	BIOLOGIA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	BIOLOGIA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	CONTADURIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMUNICACION
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	DERECHO
EDUCACION Y HUMANIDADES	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	ADMINISTRACION
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	SOCIOLOGIA

II. EXPERIENCIA LABORAL		
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años	
ÁREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL	
CIENCIAS ECONOMICAS	ADMINISTRACION	
CIENCIAS ECONOMICAS	CONTABILIDAD	
CIENCIA POLITICA	ADMINISTRACION PUBLICA	
SOCIOLOGIA	COMUNICACIONES SOCIALES	
SOCIOLOGIA	SOCIOLOGIA GENERAL	
III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : <input checked="" type="checkbox"/>	FRECUENCIA : <input type="checkbox"/> A veces	CAMBIO DE RESIDENCIA : <input type="checkbox"/>
HORARIO DE TRABAJO : <input type="checkbox"/> Diurno	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO : <input type="checkbox"/>	
CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO : AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO : <input style="width:100%; height:20px;" type="text"/>		
ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS : ACCIÓN, ATRIBUTOS O ELEMENTOS DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO O UNA COMBINACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESION <input style="width:100%; height:20px;" type="text"/>		
CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
CAPACIDAD	NIVEL DE DOMINIO	DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD
ANÁLISIS DEL DESARROLLO SUSTENTABLE	1	SI
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI
Observaciones		
Modificación autorizada en la Vigésima Sesión Ordinaria del CTP del 27 de octubre de 2014		
Observaciones Especialista		

<hr/>		<hr/>	
Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento)		Jefe Inmediato : Nombre y Firma	
<hr/>		<hr/>	
Especialista : Nombre y Firma		DGRH o Equivalente : Nombre y Firma	
Fecha de Aprobación:	16/11/2012	Fecha Consulta:	13/10/2016
	Día/ mes/ año		Día/ mes/ año
Fecha del puesto inicio:	16/11/2012	Fecha del puesto fin:	VIGENTE